



PERSBERICHT

Schiedam, 29 juli 2014

Succesvolle implementatie hostmanship-programma Facilicom

In het najaar van 2011 startte facilitair dienstverlener Facilicom Services Group met een omvangrijk programma om medewerkers te trainen in hostmanship. Doel was om daarmee uit te groeien tot beste facilitaire leverancier en werkgever van Nederland. Nu, ruim 2,5 jaar na lancering van dit programma, kijkt Facilicom terug op een succesvolle implementatie. Meer dan 4.000 Facilicom-medewerkers zijn nu getraind in hostmanship.

“Bij Gom hebben nu ruim 2.000 medewerkers de workshop hostmanship gevolgd. Een aantal waar wij uiteraard bijzonder trots op zijn,” vertelt Leonie Eggens namens de werkgroep hostmanship binnen Facilicom. “Met de trainingen maken wij onze medewerkers bewust van het feit dat hostmanship geen kunstje is maar een manier van werken die een vanzelfsprekendheid moet worden en in de genen van onze organisatie hoort te zitten.”

Gastvrij onthaal is eerste indruk

Bij Trigion zijn ruim 700 medewerkers getraind. Een overgroot deel daarvan zijn medewerkers van Receptie Services. “Entreemanagement en een gastvrij onthaal vormen vaak de eerste indruk voor gasten en medewerkers. Daarin ligt dus een belangrijke rol voor de receptioniste”, vertelt Leonie Eggens. Trigion heeft zich voor 2014 ten doel gesteld nog meer medewerkers te trainen op hostmanship. Daarom heeft het een module hostmanship ontwikkeld die kan worden gegeven middels begeleiding on the job. Dit wordt momenteel uitgerold.

Passie voor Service

De cateringtak van onze organisatie trainde medewerkers al vroeg in het gastvrij onthalen van klanten. Logisch, de cateringmedewerkers hebben binnen de facilitaire branche het meeste contact met consumenten en beleving is daarbij natuurlijk een belangrijk aspect. Dat was voor Prorest dan ook de reden om al in 2010 te starten met het Passie voor Service-programma. Dit programma is nu doorvertaald naar een hostmanshiptraining. Bij elkaar opgeteld zijn nu op 70% van alle cateringlocaties medewerkers getraind in Passie voor Service of hostmanship.

Facilicom Facility Solutions ziet hostmanship als een belangrijk element bij integrale dienstverlening, waarin iedereen binnen het team medeverantwoordelijk is voor de gehele dienstverlening. “Bij alle opdrachtgevers waar integraal wordt gewerkt is daarom veel aandacht voor hostmanship. Bij alle divisies van Facilicom is het besef dan ook groot dat hostmanship er aan kan bijdragen onze dienstverlening op een hoger niveau te krijgen”, besluit Leonie Eggens.

Noot voor de redactie:

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:

Facilicom Services Group

Wilco van Doorn, communicatieadviseur
Karel Doormanweg 4
3115 JD Schiedam
Tel.: 010 - 298 1271
Mobiel: 06-11393023
E-mail: wvdoorn@facilicom.nl